

令和6年度安中市電子地域通貨システム導入等事業 業務委託仕様書

1 業務名称

安中市電子地域通貨システム導入等業務委託

2 目的

安中市(以下、「市」)内のみで利用できる電子地域通貨を導入し、プレミアムポイント事業や出産・子育て応援ギフト、行政ポイント、ふるさと納税の返礼品などの様々な事業に活用することで、人口減少といった地域課題を解決し、地域内経済の好循環と地域経済や地域コミュニティの活性化を図る。また、誰でも使える優しい仕様(店舗側で専用端末不要・スマートフォン型と二次元コード付カード型を併用)に配慮することで、全ての市民・地域の事業者が事業の恩恵を享受することを狙い、面的DXを実現することで将来的には購買データを活用した効率的な施策展開(EBPM)や持続可能なまちづくりを実施する。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

(1)準備期間 契約締結日から令和6年11月30日まで

(2)実施期間 令和6年12月1日から令和7年3月31日まで

4 事業の概要

本事業においては、スマートフォン所有者のほか、スマートフォン未所有者でも利用できるその他の媒体に対応した通貨の管理が可能なシステムの導入及び各種支援を行うものとする。

利用媒体：本システムのスマートフォン型、二次元コード付カード型

利用者割合：スマートフォン：カード＝8：2

対象利用者：本システムを利用する全会員、二次元コード付カードの全会員

参加加盟店：本システムの事業に参加した市内店舗

5 業務内容

主な業務内容は以下のとおりとする。

- (1) 事業全体の運営管理
- (2) 電子地域通貨システム構築・運用
- (3) 二次元コード付カード型電子地域通貨作成・発行
- (4) ロゴ制作
- (5) 当事業専用ホームページ作成・運用
- (6) 加盟店舗の募集・登録・管理
- (7) 加盟店舗へのスマートフォン等購入補助申請対応
- (8) コールセンターの運営
- (9) 利用者向け現地説明会の開催
- (10) キャンペーンの運営
- (11) 加盟店舗への精算・換金・振込業務
- (12) 事業拡大に向けた伴走支援コンサルティング・効果測定・検証
- (13) 独自提案

6 委託する業務の内容

(1) 事業全体の運営管理

① 業務内容

(ア) 本業務全体の統括、事務局の開設

- ・ 事業の実施に当たって、詳細なスケジュールや実施内容等を記載した事業実施計画書を作成し市の承認を受けた上で、実施体制を整備し、実施業務の詳細等については市に協議・報告・提案を行い、承認を受けながら事業全体の運営管理を行うこと。
- ・ 受託者は、契約後速やかに事務局を開設すること。
- ・ 常に連絡の取れる業務責任者を配置し、本事業全体の統括を行うこと。

(イ) 全体スケジュールの管理

- ・ 事務局は全体スケジュールを管理し、適切に業務の進捗管理、リスク管理等を行い、事業が円滑に進むよう必要な措置を適宜講じること。
- ・ 事務局は市に対し、適宜業務の進捗を報告すること。

(ウ) お知らせの入稿

利用者アカウントへ配信するお知らせの内容について、市からの指示や加盟店からの要望を取りまとめの上、入稿を行うこと。入稿頻度は月 2 回程度とし、入稿内容については、市の承認を得た内容のみ入稿可能とする。

(エ) クーポンの入稿

利用者アカウントへ配信するクーポンの内容について、市からの指示や加盟店からの要望を取りまとめの上、入稿を行うこと。入稿頻度は月 2 回程度とし、入稿内容については、市の承認を得た内容のみ入稿可能とする。

② 留意事項

事務局は市との連携を密にすること。

(2) 電子地域通貨システム構築・運用

① システム全般

- ・ 電子化された地域通貨の発行、流通、決済、管理が可能なシステムを構築すること。
- ・ 運用開始前のテスト運用期間を設け、スムーズな運用開始への配慮を行うこと。
- ・ 別紙 1 モデル仕様書の要件を全て満たすシステムであること。
- ・ 別紙 2 電子地域通貨システム要件仕様対応表 ◆地域通貨システム全般に記載の機能を実装しており、運用開始時から利用可能であること。

① 端末要件

- ・ アプリケーションの場合、iOS15.0 以上及び Android9.0 以上の端末に対応すること。
- ・ 稼働開始にあたり、各 OS のメジャーアップデートには対応すること。

② 運用保守

- ・ システムの運用管理を行うこと。
- ・ 専用のアプリケーションの場合、「App Store」及び「Google Play」への登録申請、配信までの一切の手続きを行うこと。また、登録後の維持管理を行うこと。
- ・ 障害が発生した場合の連絡窓口を設けること。
- ・ システムの稼働時間は原則 24 時間 365 日とすること。
- ・ 障害発生時は速やかに市担当者に連絡するとともに、直ちに状況の確認を行い、障害原因の特定、復旧作業を実施すること。
- ・ バージョンアップ等により本システムを停止する必要が発生した場合は、必ず市担当者と協議を行うこと。

(3) 二次元コード付カード型電子地域通貨作成・発行

① 発行枚数

「(10) キャンペーンの運営」に記載した流通額より想定すること。

② デザイン・校正等

- ・ デザインの詳細は契約締結後、市と協議のうえ決定する。
- ・ デザイン修正は 2 回程度、色校正は 1 回程度(簡易校正)とする。

(4) ロゴ制作

電子地域通貨で使用するロゴについて、市と協議の上、作成すること。また、制作にあたって 2 回以上の校正を行うこと。

(5) 当事業専用ホームページ作成・運用

- ・ 市と協議の上で定めた期日までに「安中市電子地域通貨公式ホームページ(仮称)」を開設し、情報を市と協議の上、更新すること。(更新上限回数は別途協議)
- ・ 掲載内容やデザインについては、市と協議の上、作成すること。
- ・ 別紙 2 電子地域通貨システム要件仕様対応表 ◆当事業専用ホームページ作成・運用に記載の機能を実装しており、利用開始時から運用できること。

(6) 加盟店舗の募集・登録・管理

① 業務内容

(ア) 加盟店舗の募集、申込受付、審査支援、店舗一覧の作成、登録

- ・ 加盟店舗の令和6年度登録目標数160店舗の達成にむけ、募集にあたっては、市内店舗を広く対象とした声かけを、市と協議の上で行うこと。
- ・ 二次元コード付カードを販売できる加盟店舗も合わせて募集、申込受付、審査支援、登録を行うこと。
- ・ 加盟店募集概要や加盟店登録申込方法、期日について、専用ホームページへの掲載を行うこと。
- ・ 加盟店舗の募集に伴い、以下の書類を市と協議の上、必要部数分作成し、加盟店舗候補へ配送すること。(参考:市内小売業事業者数:350件(令和3年))
①送付状 ②加盟店募集要項 ③申込兼誓約書 ④加盟店規約
- ・ 上記配送後、申込を促進するために個別架電を実施すること。
- ・ 加盟店登録申込みは、専用ホームページのほか、郵送での受付にも対応すること。

- ・ 申込みの内容について加盟店募集要項および市が指定するガイドラインに基づき審査支援を行い、申込みを行った全ての店舗に対して結果を通知すること。
- ・ 加盟店舗の決定に際しては、事前に市と協議の上、通知を行うこと。
- ・ 加盟店舗一覧を作成し、当事業専用ホームページに掲載すること。
- ・ システムへの加盟店舗登録を行うこと。
- ・ 運用開始後に新規加盟店舗からの登録依頼があった場合には、申込受付、審査支援、加盟店舗一覧の更新、システムへの加盟店舗登録の対応をすること。
- ・ 加盟店舗からの情報更新の申出、削除の依頼があった場合には、対応すること。

(イ) 加盟店舗用の資材作成及び連絡・調整

- ・ 加盟店舗用マニュアル・加盟店舗ステッカー(屋外で使用可能なもの)・加盟店舗用のポスター・チラシ、のぼり旗・ポールを各160部(想定)作成し、加盟店舗へ送付すること。なお、加盟店舗が十分な準備ができるよう、送付方法、送付時期に配慮すること。
- ・ MPM方式での決済時に使用する二次元コード台紙(自立スタンドや組立式等)を加盟店舗ごとに作成し、配布すること。(約160店舗分想定)
- ・ 必要に応じ加盟店舗に対する事務連絡を行うこと。
- ・ 各資材数については、実際に登録加盟店となった店舗の総数に準じて対応すること。

(ウ) 加盟店舗向け説明会の開催(最低 2 回以上)

加盟店舗が十分な理解ができるよう、現地での説明会を開催すること。また、参加できない加盟店舗や後から登録する加盟店舗に対しては、専用ホームページ等に動画等の掲載を行い、キャッチアップを可能とすること。なお、説明会の会場については本市にて提供を行うため、本事業費には含めない。

② 留意事項

- ・ 応募のあった全ての店舗に留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること。
- ・ 加盟店舗の申込時には、商取引なく電子地域通貨を流通させない等、不正使用をしない旨の誓約を義務付けること。
- ・ 加盟店舗の指導にあたっては、運営マニュアルを作成する等、事業者に対し事業内容・運営方法を適切に説明し、本事業を十分理解してもらうこと。なお、遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、加盟店舗の事業者にわかりやすい内容とすること。

(7) 加盟店舗へのスマートフォン等購入補助申請対応

① 業務概要

本事業に参画する加盟店舗の中で、二次元コードの読み取り可能な端末を持っておらず購入を希望する加盟店舗に対して、スマートフォン又はタブレット型端末の購入補助を行う。

<条件>

- ・ 加盟店 1 店舗につき原則 1 台までとし、1 台あたり 2 万円を上限に購入に係る端末代金を補助する。

- ・ 購入するスマートフォン又はタブレット型端末は加盟店舗自身で購入を行う。
- ・ 購入補助は、先着100件を上限とする。
- ・ 補助費用については、本市にて負担を行うため、本事業費には含めない。

② 業務内容

- (ア) 購入補助について、各加盟店舗へ周知を行うこと。その際、各店舗が既に保有するスマートフォン等が、加盟店舗用のアプリをダウンロードし二次元コードを読み取り可能であることを事前に確認し、購入の判断が行えるよう、テスト用アプリのダウンロードやテスト用二次元コードの送付を行い、各店舗にて購入申請有無の判断ができるようにすること。
- (イ) 各加盟店舗からの補助希望の意向を取りまとめ、上限100件に対して市と協議の上、購入許可通知を行うこと。
- (ウ) 各加盟店舗からの購入証明書類(領収書等)の取りまとめを行い、購入許可加盟店舗リストとともに市へ提供すること。
※各加盟店舗への補助金の振込は本市にて行う。

(8) コールセンターの運営

① 業務内容

- (ア) 電子地域通貨事業に関し、利用者からの問合せ、登録を希望する加盟店舗からの登録方法や運用、精算換金に関する問合せ、その他電子地域通貨事業全般に関する電話による問合せ窓口となるコールセンターを設置し、運用をすること。
- (イ) 電子地域通貨事業に関し、利用者アカウントのお問合せフォームからの問合せに、メールやチャットを用いて速やかに対応すること。
- (ウ) 契約締結後、指定日までに本事業専用の電話回線を設置し、問合せ等の対応を行うこと。
- (エ) 問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成し(電子データ可)、問合せ1件ごとに、問合せ者、問合せ内容、対応結果等を記録すること。
- (オ) 対応件数(問合せ内容で分類したもの)の週別集計結果を毎月末に取りまとめ、翌月の10営業日までに市に報告すること。
- (カ) クレームがあった場合、市と定めたタイミングでエスカレーションシートを用いたメールによる報告を行うこと。ただし、市による緊急対応が必要となるものについては、受託者は電話等にて速やかに市に報告を行うこと。

② 基本条件

- (ア) 設置運用期間：
加盟店向け：加盟店募集開始時～令和7年3月末まで
利用者向け：令和6年12月1日～令和7年3月末まで
※詳細は契約後に別途調整。
- (イ) 履行時間：平日 9:00 から 17:00 まで(土・日・祝日・年末年始を除く)
- (ウ) 履行場所：別紙 2 のとおり
- (エ) 回線数：類似の業務におけるコールセンターへのコール数に応じた回線数とし、履行期間中における回線数の増減は認める。
※回線数以上の入電に対しては、混み合っている旨のアナウンスを流すこと。
- (オ) 通話料：コールセンターへの入電に係る通話料はナビゲーションダイヤル(発信

者側負担)対応とし、折り返し対応等に要する通話料は本委託費に含める。通話料は類似業務により算出し、本企画提案の見積書に記載すること。

- (カ) 席数:期間内において、問合せ件数想定に応じて席数を決定することとし、業務量の変化等により体制を変更する場合は、市と協議のうえ決定すること。
- (キ) 問合せに回答するためのFAQを事前に用意し、回答内容を市と確認すること。また、項目や内容を適宜追加・修正すること。
- (ク) 別紙 2 電子地域通貨システム要求仕様対応表 ◆コールセンターの運営 に記載する要件を満たすこと。

(9) 利用者向け現地説明会の開催(最低2回以上)

- ・ 利用者が使い方を理解し、安心して利用できるよう、利用者向け現地説明会を開催すること。なお、継続的に広く利用者に周知をするため、専用ホームページに操作方法を記載した分かりやすい利用者マニュアル等の掲載をすること。
- ・ 実施場所及び実施日時は、受託者からの提案とし、市と協議した上で決定する。
- ・ 現地説明会の会場については市にて提供を行うため、本事業費には含めない。

(10) キャンペーンの運営

キャンペーン(1)

① キャンペーン概要

事業の認知拡大・利用者の拡大を狙い、5,000 円をチャージ・購入した利用者に対して抽選を行い、当選者へ後日 500 円(プレミアム率 10%)を付与するキャンペーンを実施する。

※予算がなくなり次第終了

※キャンペーンに関係なく、恒常的なチャージ・支払いは継続的に実施

<流通額(初年度の想定※)>

	スマートフォン	二次元コード付カード
5,000 円(チャージ)	8,000 万円	2,000 万円
500 円(当選者への後日付与)	800 万円	200 万円

※チャージ・決済手数料等が発生する場合には、上記想定を基に手数料等を算出し、本企画提案の見積書に記載すること。

(ア) キャンペーン総額

総発行額1.1億円(内、プレミアム分 0.1 億円を市で負担)

(イ) 当選割合

プレミアム分 0.1 億円は、スマートフォン利用者へ 8 割(合計 800 万)の当選、二次元コード付カード利用者へ 2 割(合計 200 万)の当選とすること。

(ウ) 当選上限

できるだけ多くの利用者に当選の機会を提供できるよう、購入者 1 人当たりの当選上限は 2 口(プレミアム分 1,000 円)までに制限を行い、スマートフォンと二次元コード付カードのいずれであっても、1人あたりの最大当選口数は 2 口(1,000 円)までとすること。

② キャンペーン期間・対象者

2024年12月1日(日)～2024年12月22日(日)(予定)の購入者

③ 業務内容

(ア) キャンペーンの告知・プロモーション

本キャンペーンについて利用者へ広く周知を行うこと。

(イ) 販売

スマートフォン利用者は利用者アカウントを用いた購入(クレジットカードチャージや銀行口座チャージ)、二次元カード利用者は加盟店舗(二次元コード付カード販売店)での現金購入を行えるようにすること。

(ウ) 抽選・当選通知

- ・ キャンペーン期間終了後速やかに、対象者に対して抽選を1回行い、予算上限に合わせたプレミアム分500円の当選対象者を決定すること。
- ・ 購入者1人あたりの最大当選口数(プレミアム分1,000円上限)を考慮すること。
- ・ スマートフォン型、二次元コード付カード型共に、当選対象者に対する当選通知とプレミアム分の付与を行うこと。

キャンペーン(2)

※当初契約には含めないが、追加で実施する可能性があるため提案上限額に含めて、本キャンペーン実施に伴う事務費・手数料等の必要経費を提示すること。

なお、見積書への記載については、キャンペーン(2)に係る経費のみが分かるように、他の項目と分けて記載すること。

① キャンペーン概要

継続的な事業の認知拡大・利用者の拡大を狙い、一定額をチャージ・購入した利用者に対して抽選を行い、毎月当選者に電子地域通貨を付与する。(付与率、当選額は未定)

<付与予定総額※>

スマートフォン	二次元コード付カード
160万円分(予定)	40万円(予定)

※チャージ・決済手数料等が発生する場合には、上記想定を元に手数料等を算出し、本企画提案の見積書に記載すること。

② キャンペーン期間・対象者

2025年1月1日(水)～2025年2月28日(金)の購入者

③ 業務内容

(ア) キャンペーンの告知・プロモーション

本キャンペーンについて利用者へ広く周知を行うこと。

(イ) 抽選・当選通知

- ・ 対象者に対して、毎月1度の抽選を行い、当選対象者を決定すること。
- ・ スマートフォン型、二次元コード付カード型ともに、当選対象者に対する当選通知と電子地域通貨の付与を行うこと。

(11) 加盟店舗への精算・換金・振込業務

① 業務内容

- (ア) 月に2回(2週に1度)の頻度で加盟店舗の特定取引における決済データに基づき換金(加盟店への精算振込)を行うこと。
- (イ) 換金時には、決済額に応じた換金に加え、決済手数料等を差し引いた額での換金にも対応可能であること。
- (ウ) 予め設定した決済額(閾値)を超えた店舗のみ、換金業務を行うこと。

② 留意事項

- ・ 加盟店舗への換金は、金融機関を利用する等、安全かつ確実な方法で行うこと。
- ・ 加盟店舗に振り込む際の振込手数料および換金業務費用は加盟店負担とせず、発生する場合には本企画提案の見積書に記載すること。

(12) 事業拡大に向けた伴走支援コンサルティング・効果測定・検証

① 業務内容

(ア) 伴走支援コンサルティング

- ・ 本事業を地域に普及定着させ事業拡大させていくことを目的に伴走支援コンサルティングを行うこと。
- ・ 伴走支援を行う受託者は、自治体の業務を十分に理解しており、自治体向けのDX計画策定支援などの実績を有していること。
- ・ 利用実績(アカウント数・チャージ額・決済状況)やコールセンターへの問合せ内容等、サービス改善に資する情報を分析し、改善案を提案すること。
- ・ 改善案を提案する際には、市の総合計画に記載の内容を十分に理解し、電子地域通貨事業による社会課題の解決を目指した内容を含めること。
- ・ 先進事例等、優良事例の調査を継続的に行い、更なる利用促進に向けた施策を検討・提案すること。
- ・ 定例ミーティング(原則、月1回想定)に参加し、本事業に関連する部署および地域の事業者が抱える課題解決に向けた伴走支援(課題の分析・解決策の検討等)を行うこと。
- ・ 履行期間:令和6年12月~令和7年3月末

(イ) 利用者データ・決済データを元にした報告書作成

本事業の利用者データ(利用者数・属性・利用形態等)・決済データ(利用店舗・決済金額等)を可視化し、令和7年3月末までに、前月までのデータを基にした報告書を提出すること。

(ウ) 利用者・加盟店向けアンケート作成・実施・収集・報告書作成(年1回)

- ・ 市と協議のうえ、電子地域通貨の利用者及び加盟店舗の意見、及びその他サービス改善に向けた分析を目的としたアンケートを作成すること。なお、アンケートの対象者は、スマートフォン型利用者、二次元コード付カード型利用者、加盟店舗とし、各対象者用にアンケートを作成・実施すること。
- ・ アンケートの実施に当たっては、スマートフォン型利用者、二次元コード付カード型利用者それぞれに配慮した形で行うこととし、受託者にて収集を行うこととする。
- ・ 利用者向けアンケートの周知は、本事業専用ホームページのほか、利用者アカウントへのお知らせ機能等を活用し、広く回答を呼びかけること。

- ・ 加盟店舗向けアンケートの周知は、本事業専用ホームページのほか、各加盟店舗へ郵送で回答依頼を行うこと。
- ・ 収集した利用者及び加盟店アンケート結果に基づき、分析(アンケート結果をグラフで可視化する等)を行い、分析結果を令和7年3月末までに提出すること。

(13) 独自提案

上記記載の他、市にとってメリットのある機能や運用上の提案があれば、積極的に提案すること。

7 セキュリティ対策

- (1) データセンターは日本国内に設置されていること。取り扱うデータは日本国内のみでの管理とすること。
- (2) 通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
- (3) サーバー等システム機器について、最新の情報をもとにウイルス対策やセキュリティパッチの適用を実施すること。
- (4) 本システムに対するウイルス等の攻撃や不正侵入、個人情報を含む内部情報の流出への対策等を万全に行うこと。
- (5) 本システムが運用されているサーバーは冗長化されていること。障害が発生した場合は待機サーバーに切り替わり、滞りなく運用が進められること。
- (6) 不測の事態に備えてバックアップを定期的を取得し、復旧することが可能な状態で運用すること。

8 納品物

以下のものをデータで納品すること。

- (1) 事業実施計画書・実施体制図
- (2) 各種操作マニュアル(利用者・加盟店舗・管理者)
- (3) 利用者及び加盟店アンケート結果に基づく分析結果レポート
- (4) その他、本市が必要と認めた資料

9 一括再委託の禁止

- ・ 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- ・ 受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。この場合は事前に、再委託の内容、再委託先等を明らかにして、書面にて市の承認を得ること。

10 報告

業務完了報告書の提出をもって報告とする。

11 委託料の支払い

委託事業者決定後、協議の上決定する。

12 個人情報保護

受託者は、本業務の遂行にあたり、個人情報の保護に細心の注意を払い、他に漏らしてはならない。受託者が本業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報について

は、安中市個人情報保護法施行条例等関係法規を遵守し、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

13 その他

- (1) 受託者は、常に本市からの連絡を受けられる体制を有するものとする。
- (2) 受託者は、業務の進行上疑義が生じた場合には、市担当者へ随時報告し相談することとする。
- (3) 本仕様書に関し疑義を生じた事項又は本仕様書に定めのない事項については、その都度本市と協議を行うこととする。

14 担当者

〒379-0192

安中市安中一丁目23番13号

安中市企画政策部

政策・デジタル推進課 政策・デジタル推進係 担当：佐藤、新井

電話 027-382-1111（内線1021）

電子メール sei-digi@city.annaka.lg.jp